BỘ Y TẾ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 52 /2026/TT-BYT	*Hà Nội, ngày 29 tháng 11 năm 2026*

THÔNG TƯ
Hướng dẫn một số điều của Nghị định số 162/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống mua bán người

Căn cứ Luật Phòng, chống mua bán người số 53/2024/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 86/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 162/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống mua bán người;

Căn cứ Nghị định số 313/2026/NĐ-CP của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Bảo trợ xã hội;

Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Thông tư hướng dẫn một số điều của Nghị định số 162/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống mua bán người.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này hướng dẫn một số điều của Nghị định số 162/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống mua bán người, bao gồm:

1. Nội dung, phương pháp hỗ trợ tâm lý cho nạn nhân, người đang trong quá trình xác định là nạn nhân và người dưới 18 tuổi đi cùng theo quy định tại khoản 4 Điều 23 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP;

2. Quy trình hỗ trợ nạn nhân bị mua bán theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 45 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP;

3. Tiêu chuẩn, chất lượng và đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn nhân theo quy định tại khoản 4 Điều 30 và điểm c khoản 1 Điều 45 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với nạn nhân, người đang trong quá trình xác định là nạn nhân và người dưới 18 tuổi đi cùng; cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện công tác hỗ trợ nạn nhân theo quy định của pháp luật về phòng, chống mua bán người.

Chương II
NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP HỖ TRỢ TÂM LÝ CHO NẠN NHÂN, NGƯỜI ĐANG TRONG QUÁ TRÌNH XÁC ĐỊNH LÀ NẠN NHÂN VÀ NGƯỜI DƯỚI 18 TUỔI ĐI CÙNG

Điều 3. Đánh giá tình trạng cần hỗ trợ tâm lý

1. Trong quá trình tiếp nhận, hỗ trợ nạn nhân, người đang trong quá trình xác định là nạn nhân, người dưới 18 tuổi đi cùng (sau đây gọi chung là nạn nhân), cơ quan chuyên môn về y tế thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cơ sở trợ giúp xã hội, cơ sở hỗ trợ nạn nhân hoặc cơ quan, tổ chức được giao thực hiện hỗ trợ tâm lý tại cộng đồng (sau đây gọi chung là đơn vị tiếp nhận, hỗ trợ) có trách nhiệm đánh giá tình trạng cần hỗ trợ tâm lý của nạn nhân theo hướng dẫn chuyên môn của Bộ Y tế về dự phòng mắc rối loạn tâm thần và quản lý, chăm sóc y tế, xã hội cho người mắc rối loạn tâm thần tại cộng đồng.

2. Trường hợp phát hiện nạn nhân có một trong các dấu hiệu: rối loạn tâm thần, nguy cơ tự sát, hành vi tự gây hại hoặc tình trạng cần can thiệp y tế, đơn vị tiếp nhận, hỗ trợ có trách nhiệm chuyển nạn nhân đến cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có chuyên khoa tâm thần để được đánh giá, điều trị theo quy định của pháp luật về khám bệnh, chữa bệnh. Trong thời gian chờ chuyển nạn nhân đến cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, đơn vị tiếp nhận, hỗ trợ chuyển nạn nhân đến khu vực an toàn, loại bỏ các yếu tố có nguy cơ gây nguy hiểm, đáp ứng nhu cầu thiết yếu, trấn an và hỗ trợ nạn nhân ổn định tâm lý.

3. Trên cơ sở kết quả đánh giá tình trạng cần hỗ trợ tâm lý của nạn nhân, đơn vị tiếp nhận, hỗ trợ tổ chức thực hiện nội dung, phương pháp hỗ trợ tâm lý phù hợp với nạn nhân.

Điều 4. Nội dung hỗ trợ tâm lý

1. Tư vấn tâm lý cho nạn nhân, người đang trong quá trình xác định là nạn nhân:

a) Tư vấn cho nạn nhân, người đang trong quá trình xác định là nạn nhân nhận biết cảm xúc, những khó khăn đang gặp phải và xác định các nhu cầu hỗ trợ khác;

b) Tư vấn các kỹ năng điều hòa cảm xúc, ứng phó với căng thẳng, lo âu, sợ hãi và các khó khăn tâm lý trong sinh hoạt hằng ngày;

c) Tư vấn phát huy điểm mạnh của nạn nhân, người đang trong quá trình xác định là nạn nhân, từng bước giúp họ lấy lại sự tự tin, khả năng tự quyết định;

d) Kết nối với các dịch vụ hỗ trợ và nguồn hỗ trợ phù hợp;

đ) Hướng dẫn kỹ năng nhận diện nguy cơ, thiết lập ranh giới cá nhân, tìm sự trợ giúp và đưa ra quyết định an toàn nhằm phòng ngừa nguy cơ bị mua bán trở lại;

e) Chuẩn bị tâm lý cho nạn nhân trước khi trở về nơi cư trú; hỗ trợ họ thích ứng với môi trường gia đình, nơi cư trú và cộng đồng.

2. Tư vấn tâm lý cho người dưới 18 tuổi:

a) Thực hiện các nội dung tư vấn tâm lý quy định tại khoản 1 Điều này;

b) Bảo đảm lợi ích tốt nhất, an toàn về thể chất, tinh thần phù hợp với độ tuổi, mức độ trưởng thành, khả năng nhận thức, trạng thái tâm lý và nhu cầu bảo vệ của từng người. Trong trường hợp phát hiện người đại diện hợp pháp không bảo đảm an toàn hoặc có xung đột lợi ích với người dưới 18 tuổi, đơn vị tiếp nhận, hỗ trợ kịp thời thông báo cho Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người dưới 18 tuổi đang được hỗ trợ để xử lý, phối hợp xử lý theo thẩm quyền;

c) Tôn trọng quyền được tham gia của người dưới 18 tuổi; sử dụng ngôn ngữ và phương pháp giao tiếp thân thiện, dễ hiểu; không ép buộc nạn nhân cung cấp thông tin hoặc tái hiện trải nghiệm bị mua bán. Hoạt động hỗ trợ tâm lý phải do người có chuyên môn phù hợp, kinh nghiệm làm việc với trẻ em thực hiện;

d) Bảo đảm tính liên tục của hoạt động hỗ trợ thông qua việc phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức và người có chuyên môn liên quan nhằm xây dựng lòng tin, củng cố cảm giác an toàn, nhận diện nguy cơ và xác định nhu cầu hỗ trợ đặc thù. Trường hợp vượt quá khả năng của người thực hiện hỗ trợ hoặc người dưới 18 tuổi có dấu hiệu cần được can thiệp chuyên sâu, thực hiện kết nối hoặc chuyển gửi kịp thời đến cơ sở hoặc người có chuyên môn phù hợp để được đánh giá, xử lý;

đ) Hướng dẫn, trang bị cho cha, mẹ hoặc người chăm sóc kiến thức, kỹ năng nhận biết và đáp ứng phù hợp các nhu cầu về tâm lý, tình cảm và tạo môi trường sống an toàn cho người dưới 18 tuổi.

3. Việc điều trị ổn định tâm lý thông qua phương pháp tâm lý trị liệu, liệu pháp thay thế và kết hợp dùng thuốc (nếu cần) được thực hiện tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có phạm vi hoạt động chuyên môn phù hợp hoặc cơ sở trợ giúp xã hội nếu đáp ứng đủ điều kiện theo quy định của pháp luật về khám bệnh, chữa bệnh.

Điều 5. Phương pháp hỗ trợ tâm lý

1. Tư vấn cá nhân được thực hiện riêng với từng người, bảo đảm phù hợp với nhu cầu, tình trạng tâm lý và khả năng tiếp nhận của người được tư vấn. Địa điểm tư vấn phải bảo đảm tính riêng tư, an toàn và phù hợp với yêu cầu của hoạt động tư vấn, được trang bị các phương tiện, thiết bị cần thiết phục vụ cho việc tư vấn.

2. Tư vấn nhóm được thực hiện đối với nhóm người có nhu cầu, mục tiêu hoặc nội dung tư vấn tương đồng, trên cơ sở tự nguyện tham gia. Người thực hiện tư vấn nhóm có trách nhiệm thống nhất với người tham gia về các nguyên tắc tham gia nhóm, trong đó có việc tôn trọng lẫn nhau, lắng nghe, không phân biệt đối xử và bảo mật thông tin được chia sẻ trong quá trình tư vấn, phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 6. Hình thức hỗ trợ tâm lý

1. Tư vấn trực tiếp là hình thức người thực hiện tư vấn trực tiếp gặp gỡ, trao đổi với nạn nhân tại cơ sở trợ giúp xã hội, cơ sở hỗ trợ nạn nhân hoặc địa điểm phù hợp khác.

2. Tư vấn gián tiếp là hình thức người thực hiện tư vấn thông qua điện thoại hoặc các nền tảng trực tuyến có kết nối Internet, bằng hình thức giao tiếp thông qua hình ảnh hoặc âm thanh phù hợp với nhu cầu, tình trạng và khả năng tiếp cận của nạn nhân. Việc tư vấn gián tiếp phải bảo đảm tính riêng tư, an toàn và bảo mật thông tin; người thực hiện tư vấn phải có phương án xử lý khi mất kết nối và phương án liên hệ, hỗ trợ phù hợp trong trường hợp phát sinh tình huống khẩn cấp.

Điều 7. Chuyển gửi hỗ trợ tâm lý

1. Việc chuyển gửi hỗ trợ tâm lý được thực hiện khi thuộc một trong các trường hợp sau đây:

a) Nạn nhân có một trong các dấu hiệu quy định tại khoản 2 Điều 3 Thông tư này;

b) Nạn nhân có nhu cầu được tiếp cận dịch vụ hỗ trợ tâm lý chuyên sâu hoặc dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh chuyên khoa;

c) Trường hợp khác mà người thực hiện hỗ trợ căn cứ vào đánh giá chuyên môn, xác định việc chuyển gửi là cần thiết để bảo đảm an toàn và đáp ứng nhu cầu hỗ trợ tâm lý của nạn nhân khi vượt quá khả năng hỗ trợ của cơ sở thực hiện hỗ trợ.

2. Nguyên tắc chuyển gửi:

a) Việc chuyển gửi phải được thực hiện kịp thời, bảo đảm an toàn và phù hợp với tình trạng tâm lý, nhu cầu hỗ trợ và mức độ nguy cơ của nạn nhân;

b) Bảo đảm bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân của người được chuyển gửi; việc cung cấp, chuyển giao dữ liệu cá nhân phải đúng theo quy định của pháp luật và phục vụ trực tiếp cho việc tiếp nhận, đánh giá, hỗ trợ;

c) Việc chuyển gửi được thực hiện trên cơ sở có sự đồng thuận của nạn nhân hoặc người đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp cấp cứu hoặc trường hợp pháp luật có quy định khác.

Chương III
QUY TRÌNH HỖ TRỢ NẠN NHÂN BỊ MUA BÁN

Điều 8. Quy trình hỗ trợ nạn nhân bị mua bán

1. Quy trình hỗ trợ nạn nhân bị mua bán là toàn bộ các bước do các cơ quan, tổ chức thực hiện hỗ trợ cho nạn nhân theo quy định của pháp luật nhằm giúp nạn nhân ổn định về tâm lý, thể chất và các điều kiện xã hội cần thiết để hòa nhập cộng đồng.

2. Quy trình hỗ trợ nạn nhân bị mua bán gồm các bước sau đây:

a) Hỗ trợ ban đầu;

b) Hỗ trợ trong các cơ sở trợ giúp xã hội, cơ sở hỗ trợ nạn nhân;

c) Hỗ trợ tại cộng đồng nơi cư trú.

Điều 9. Hỗ trợ ban đầu

1. Hỗ trợ ban đầu được thực hiện ngay sau khi đơn vị tiếp nhận, hỗ trợ có thẩm quyền theo quy định tại các điều 7, 8, 9, 10 và 11 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP tiếp nhận nạn nhân nhằm bảo đảm an toàn, ổn định sức khỏe thể chất, tâm lý cho nạn nhân.

2. Căn cứ đối tượng hỗ trợ và chế độ hỗ trợ, đơn vị tiếp nhận, hỗ trợ thực hiện một hoặc một số nội dung hỗ trợ ban đầu như sau:

a) Hỗ trợ nhu cầu thiết yếu thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 17 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP;

b) Hỗ trợ y tế thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 18 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP;

c) Hỗ trợ phiên dịch thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 19 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP;

d) Hỗ trợ pháp luật thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 20 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP;

đ) Hỗ trợ chi phí đi lại thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 22 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP;

e) Hỗ trợ tâm lý thực hiện theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP và Chương II Thông tư này.

Điều 10. Hỗ trợ trong các cơ sở trợ giúp xã hội, cơ sở hỗ trợ nạn nhân

Trong thời gian lưu trú tại các cơ sở trợ giúp xã hội, cơ sở hỗ trợ nạn nhân, việc hỗ trợ cho nạn nhân bị mua bán thực hiện theo quy định tại Thông tư số 02/2020/TT-BLĐTBXH của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về hướng dẫn quản lý đối tượng được cơ sở trợ giúp xã hội cung cấp dịch vụ công tác xã hội.

Điều 11. Hỗ trợ tại cộng đồng nơi cư trú

Việc hỗ trợ nạn nhân tại cộng đồng nơi cư trú được thực hiện theo các bước sau đây:

1. Xác định nhu cầu hỗ trợ.

2. Xây dựng kế hoạch hỗ trợ.

3. Thực hiện kế hoạch hỗ trợ.

4. Đánh giá, kết thúc hỗ trợ.

Điều 12. Xác định nhu cầu hỗ trợ

1. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận nạn nhân, người thực hiện hỗ trợ phải xác định nhu cầu hỗ trợ của nạn nhân.

Trường hợp nạn nhân có tình trạng sức khỏe thể chất, tâm lý chưa ổn định hoặc có lý do khách quan khác ảnh hưởng đến việc xác định nhu cầu, thời hạn thực hiện xác định được kéo dài phù hợp với tình hình thực tế nhưng không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.

2. Việc xác định nhu cầu hỗ trợ của nạn nhân thực hiện theo Mẫu số 01 quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 13. Xây dựng kế hoạch hỗ trợ

1. Trên cơ sở kết quả xác định nhu cầu hỗ trợ, người thực hiện hỗ trợ hướng dẫn nạn nhân hoàn thiện hồ sơ theo quy định hoặc kết nối, chuyển gửi nạn nhân đến đơn vị tiếp nhận, hỗ trợ có thẩm quyền để thực hiện các thủ tục hỗ trợ tiền trợ cấp khó khăn ban đầu theo quy định tại khoản 4 Điều 24 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP.

2. Trường hợp nạn nhân có nhiều nhu cầu hỗ trợ và cần sự phối hợp của các cơ quan, đơn vị liên quan, người thực hiện hỗ trợ chủ trì, phối hợp với nạn nhân, gia đình nạn nhân, người đại diện hợp pháp (nếu có) và cơ quan, tổ chức có liên quan xây dựng kế hoạch hỗ trợ theo Mẫu số 02 quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Kế hoạch hỗ trợ được xây dựng trên cơ sở kết quả xác định nhu cầu thực tế của nạn nhân, nội dung hỗ trợ, cơ quan, tổ chức phối hợp thực hiện, thời gian dự kiến và phương thức theo dõi, đánh giá kết quả định kỳ; bảo đảm phù hợp với độ tuổi, giới tính, tình trạng sức khỏe, hoàn cảnh gia đình, nguyện vọng của nạn nhân và điều kiện thực tế tại địa phương.

4. Trường hợp nạn nhân dưới 18 tuổi, việc xây dựng kế hoạch bảo đảm phù hợp với độ tuổi, mức độ phát triển, khả năng nhận thức và nguyện vọng của nạn nhân cùng với sự tham gia của người đại diện hợp pháp.

Điều 14. Thực hiện kế hoạch hỗ trợ

1. Căn cứ kế hoạch hỗ trợ đã được xây dựng, người thực hiện hỗ trợ phối hợp với nạn nhân và các cơ quan, tổ chức có liên quan để kết nối, chuyển gửi và theo dõi việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ theo kế hoạch.

2. Cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện các nội dung hỗ trợ theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi hoạt động của mình, phù hợp với quy định của pháp luật về phòng, chống mua bán người; cung cấp thông tin về kết quả thực hiện cho người thực hiện hỗ trợ để phục vụ việc theo dõi, đánh giá và cập nhật kế hoạch hỗ trợ.

3. Nội dung hỗ trợ được xác định căn cứ vào nhu cầu của nạn nhân và quy định của pháp luật, có thể bao gồm: hỗ trợ nhu cầu thiết yếu; hỗ trợ y tế; hỗ trợ tâm lý; hỗ trợ pháp luật, trợ giúp pháp lý; hỗ trợ giấy tờ, thủ tục cần thiết; hỗ trợ học văn hóa, học nghề, tư vấn, giới thiệu việc làm; hỗ trợ bảo đảm an toàn và các nội dung hỗ trợ khác theo quy định của pháp luật.

4. Nạn nhân, gia đình nạn nhân, người đại diện hợp pháp (nếu có) có trách nhiệm và được tạo điều kiện tham gia quá trình thực hiện kế hoạch hỗ trợ.

5. Người thực hiện hỗ trợ có trách nhiệm theo dõi tiến độ thực hiện kế hoạch, cập nhật kết quả hỗ trợ, đánh giá mức độ đáp ứng nhu cầu của nạn nhân và đề xuất biện pháp xử lý đối với nội dung chưa được thực hiện hoặc chưa đáp ứng nhu cầu của nạn nhân. Việc theo dõi, đánh giá được thực hiện định kỳ hằng tháng hoặc theo từng giai đoạn phù hợp với thời gian hỗ trợ và tình hình thực tế, theo Mẫu số 03 quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

6. Căn cứ kết quả theo dõi, đánh giá và nhu cầu mới phát sinh của nạn nhân, người thực hiện hỗ trợ đề xuất điều chỉnh, bổ sung kế hoạch hỗ trợ (nếu có); việc điều chỉnh, bổ sung kế hoạch được thực hiện với sự tham gia của nạn nhân, gia đình, người đại diện hợp pháp và cơ quan, tổ chức có liên quan.

Điều 15. Đánh giá, kết thúc hỗ trợ

1. Đơn vị được giao nhiệm vụ thực hiện hỗ trợ chủ trì đánh giá kết quả hỗ trợ căn cứ vào nội dung kế hoạch hỗ trợ, mức độ đáp ứng nhu cầu và tình trạng thực tế của nạn nhân theo Mẫu số 04 quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Việc kết thúc hỗ trợ được thực hiện khi thuộc một trong các trường hợp sau đây:

a) Các nội dung hỗ trợ theo kế hoạch đã được thực hiện và nhu cầu hỗ trợ đã được đáp ứng;

b) Nạn nhân có nguyện vọng chấm dứt hỗ trợ; đối với nạn nhân dưới 18 tuổi hoặc người mất năng lực hành vi dân sự, việc chấm dứt hỗ trợ được xem xét trên cơ sở ý kiến của người đại diện hợp pháp và bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của nạn nhân theo quy định của pháp luật;

c) Nạn nhân chuyển đến địa phương khác và việc hỗ trợ được chuyển giao cho cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tại địa phương nơi nạn nhân chuyển đến. Đơn vị được giao nhiệm vụ thực hiện hỗ trợ có trách nhiệm bàn giao thông tin, hồ sơ cần thiết bảo đảm tính liên tục của hoạt động hỗ trợ và tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo mật thông tin;

d) Giấy xác nhận là nạn nhân bị mua bán bị hủy theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 16. Quản lý và lưu trữ hồ sơ

1. Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức quản lý, lưu giữ hồ sơ hỗ trợ nạn nhân tại cộng đồng theo quy định của pháp luật về lưu trữ, bảo vệ dữ liệu cá nhân và pháp luật có liên quan. Hồ sơ hỗ trợ phải được cập nhật đầy đủ, chính xác, khách quan, phản ánh thông tin về quá trình hỗ trợ nạn nhân theo phạm vi nhiệm vụ được giao.

2. Việc khai thác, cung cấp, chia sẻ và chuyển giao thông tin, hồ sơ liên quan đến nạn nhân phải bảo đảm đúng mục đích, đúng thẩm quyền và bảo mật thông tin cá nhân, trừ trường hợp cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Chương IV
TIÊU CHUẨN, CHẤT LƯỢNG VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ NẠN NHÂN

Điều 17. Phạm vi tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ và đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn nhân

1. Tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn nhân bị mua bán được quy định đối với các dịch vụ hỗ trợ quy định tại các điều 17, 18, 19, 23 và hỗ trợ học văn hóa tại điểm a khoản 2 Điều 24 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP.

2. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn nhân đối với cơ sở hỗ trợ nạn nhân bị mua bán được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Thông tư này.

Điều 18. Tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn nhân

1. Tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ hỗ trợ nhu cầu thiết yếu quy định tại Mục I Mẫu số 05 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ hỗ trợ y tế quy định tại Mục II Mẫu số 05 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ hỗ trợ tâm lý quy định tại Mục III Mẫu số 05 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

4. Tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ hỗ trợ phiên dịch quy định tại Mục IV Mẫu số 05 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

5. Tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ hỗ trợ học văn hóa quy định tại Mục V Mẫu số 05 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 19. Đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn nhân tại cơ sở hỗ trợ nạn nhân

1. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn nhân được thực hiện đối với từng dịch vụ trên cơ sở các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ quy định tại Mẫu số 05 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Cơ sở hỗ trợ nạn nhân tổ chức tự kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ theo các tiêu chuẩn, chất lượng quy định tại Mẫu số 05 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Việc tự đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ được thực hiện định kỳ hằng năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu. Thời gian tự đánh giá định kỳ thực hiện trong tháng 01 của năm liền kề tiếp theo.

4. Cơ quan chuyên môn về y tế thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm kiểm tra, giám sát việc tự đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn nhân của các cơ sở hỗ trợ nạn nhân trên địa bàn, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao; tiếp nhận, xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo thẩm quyền đối với phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn nhân.

5. Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ được xác định như sau:

a) Dịch vụ đạt tiêu chuẩn, chất lượng: toàn bộ các tiêu chuẩn trong dịch vụ đó được đánh giá "Có" tại Mẫu số 05 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này;

b) Dịch vụ chưa đạt tiêu chuẩn, chất lượng: có ít nhất một tiêu chuẩn trong dịch vụ đó được đánh giá "Không" tại Mẫu số 05 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

6. Căn cứ kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ, cơ sở hỗ trợ nạn nhân có trách nhiệm rà soát, khắc phục những nội dung chưa đáp ứng tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ; điều chỉnh phương thức tổ chức cung cấp dịch vụ; tăng cường phối hợp và thực hiện các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phù hợp với điều kiện hoạt động của cơ sở.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Trách nhiệm của Cục Bảo trợ xã hội

1. Chủ trì tổ chức triển khai, hướng dẫn việc thực hiện Thông tư này.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan hướng dẫn, trao đổi nghiệp vụ, tổ chức tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn về nội dung, phương pháp hỗ trợ tâm lý, quy trình hỗ trợ nạn nhân và tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn nhân theo quy định tại Thông tư này.

3. Chủ trì kiểm tra, đánh giá việc thực hiện Thông tư này.

Điều 21. Trách nhiệm của cơ quan chuyên môn về y tế thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh

1. Tổ chức triển khai thực hiện Thông tư tại địa phương.

2. Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện hỗ trợ tâm lý, quy trình hỗ trợ và việc tự đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ tại các cơ sở hỗ trợ nạn nhân và các cơ quan, tổ chức thuộc thẩm quyền quản lý.

3. Chỉ đạo cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có phạm vi hoạt động chuyên môn phù hợp tiếp nhận, khám bệnh, điều trị cho nạn nhân, người đang trong quá trình xác định là nạn nhân và người dưới 18 tuổi đi cùng theo quy định của pháp luật về khám bệnh, chữa bệnh khi được chuyển đến.

4. Hướng dẫn, hỗ trợ, tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ về hỗ trợ tâm lý, quy trình hỗ trợ nạn nhân và tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn

nhân cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị và người thực hiện hỗ trợ trên địa bàn theo chức năng, nhiệm vụ.

5. Tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ nạn nhân theo quy định của pháp luật.

6. Thực hiện chế độ thống kê, báo cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Trách nhiệm của cơ sở trợ giúp xã hội, cơ sở hỗ trợ nạn nhân

1. Thực hiện hỗ trợ nạn nhân, người đang trong quá trình xác định là nạn nhân và người dưới 18 tuổi đi cùng theo quy định tại Thông tư này và các quy định khác của pháp luật có liên quan, bảo đảm các điều kiện cần thiết về cơ sở vật chất, nhân lực và các điều kiện khác để cung cấp dịch vụ hỗ trợ an toàn, phù hợp và có chất lượng.

2. Cơ sở hỗ trợ nạn nhân thực hiện tự đánh giá chất lượng hằng năm đối với các dịch vụ thuộc phạm vi hoạt động được ghi trong Giấy phép thành lập và các dịch vụ thực tế cung cấp theo quy định tại Điều 18 và Điều 19 Thông tư này.

3. Phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ, chuyển gửi nạn nhân và hỗ trợ tái hòa nhập cộng đồng.

4. Quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu và thông tin liên quan đến quá trình hỗ trợ và thực hiện chế độ thống kê, báo cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 23. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Tổ chức thực hiện quy trình hỗ trợ nạn nhân tại cộng đồng theo quy định tại Thông tư này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc cung cấp, kết nối và chuyển gửi dịch vụ hỗ trợ nạn nhân theo quy định và các hoạt động hỗ trợ tái hòa nhập cộng đồng.

3. Thực hiện việc quản lý, lưu trữ, cung cấp và chia sẻ thông tin về nạn nhân theo đúng thẩm quyền, mục đích và quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, lưu trữ và bảo mật thông tin.

4. Thực hiện chế độ thống kê, báo cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 24. Trách nhiệm phối hợp của cơ quan, tổ chức có liên quan

1. Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, cơ sở giáo dục, tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý, cơ sở cung cấp dịch vụ việc làm và cơ quan, tổ chức có liên quan có trách nhiệm thực hiện dịch vụ hỗ trợ nạn nhân theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi hoạt động được pháp luật quy định; căn cứ tiêu chuẩn, chất lượng quy định tại Điều 18 Thông tư này để tổ chức cung cấp dịch vụ phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao.

2. Việc phối hợp hỗ trợ nạn nhân được thực hiện trên cơ sở kịp thời, phù hợp với nhu cầu của nạn nhân, bảo đảm an toàn, quyền và lợi ích hợp pháp của nạn nhân và tuân thủ quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị phối hợp cung cấp dịch vụ hỗ trợ có trách nhiệm thông tin về kết quả thực hiện nội dung hỗ trợ cho cơ quan, tổ chức hoặc người thực hiện hỗ trợ đã kết nối, chuyển gửi trong phạm vi cần thiết để bảo đảm tính liên tục của quá trình hỗ trợ và theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo mật thông tin.

Điều 25. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 01 năm 2027.

2. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật dẫn chiếu tại Thông tư này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về Bộ Y tế (qua Cục Bảo trợ xã hội) để được hướng dẫn hoặc xem xét, sửa đổi, bổ sung theo thẩm quyền./.

Nơi nhận:
- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang Bộ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố;
- Văn phòng Trung ương Đảng và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các đ/c Thứ trưởng Bộ Y tế (để phối hợp chỉ đạo);
- Sở Y tế các tỉnh, thành phố;
- Công báo, Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;
- Các Vụ, Cục, Văn phòng Bộ - Bộ Y tế;
- Cổng TTĐT Bộ Y tế;
- Lưu: VT, BTXH, PC.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

Nguyễn Thị Liên Hương

Phụ lục

CÁC MẪU VỀ QUY TRÌNH HỖ TRỢ NẠN NHÂN
VÀ TIÊU CHUẨN, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ NẠN NHÂN
(Ban hành kèm theo Thông tư số ...52.../2026/TT-BYT ngày 29 tháng 11 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Y tế)

Mẫu số 01: Xác định nhu cầu hỗ trợ

Mẫu số 02: Kế hoạch hỗ trợ

Mẫu số 03: Thực hiện kế hoạch hỗ trợ

Mẫu số 04: Đánh giá, kết thúc hỗ trợ

Mẫu số 05: Tiêu chuẩn, chất lượng và đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ nạn nhân

Mẫu số 01
XÁC ĐỊNH NHU CẦU HỖ TRỢ

Người thực hiện hỗ trợ hỏi thông tin và điền vào biểu mẫu trên nguyên tắc tự nguyện của nạn nhân, tôn trọng, không gây tổn hại và bảo mật thông tin. Người thực hiện hỗ trợ giải thích rõ mục đích thu thập thông tin, bảo đảm người cung cấp thông tin hiểu và đồng thuận. Chỉ thu thập các thông tin cần thiết, tránh hỏi dồn dập, không yêu cầu mô tả chi tiết gây sang chấn. Trường hợp cần thiết bố trí phiên dịch, người hỗ trợ phù hợp. Không thực hiện chẩn đoán chuyên môn vượt quá năng lực, ưu tiên phát hiện nhu cầu và chuyển tuyến.

Người thực hiện hỗ trợ
Họ và tên: .....
Chức vụ/đơn vị: .....
Ngày thu thập thông tin: .....

I. THÔNG TIN NẠN NHÂN

1. Thông tin chung

Họ và tên: ....

Ngày, tháng, năm sinh: ....

Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ ☐ Khác: .....

Số điện thoại/Thông tin liên hệ: .....

Trình độ học vấn:

☐ Không đi học
☐ Tiểu học
☐ Trung học cơ sở
☐ Trung học phổ thông
☐ Trung cấp/Cao đẳng/Đại học
☐ Khác:.....

Trình độ chuyên môn/nghề nghiệp (nếu có):.....

2. Hình thức tiếp nhận

☐ Tự đến

☐ Do cơ quan chuyển đến. Ghi rõ tên cơ quan: …….....……

☐ Khác:.....

Thời gian tiếp nhận: ..... giờ ..... phút, ngày ...../...../.....

3. Thông tin về sức khỏe

3.1. Tiền sử bệnh và điều trị

a) Có mắc bệnh mạn tính hoặc bệnh hiểm nghèo không?

☐ Không
☐ Có (ghi rõ): ....

b) Có đang sử dụng thuốc hoặc điều trị bệnh không?

☐ Không
☐ Có (ghi rõ): ....

c) Có tình trạng sức khỏe cần lưu ý hoặc có nhu cầu hỗ trợ y tế đặc biệt không?

☐ Không

☐ Có (ghi rõ): ....

3.2. Sức khỏe sinh sản

a) Nạn nhân có đang mang thai hoặc nghi ngờ mang thai không?

☐ Có ☐ Không ☐ Không rõ

b) Có nhu cầu hỗ trợ liên quan đến sức khỏe sinh sản hoặc nghi ngờ bị xâm hại tình dục hoặc có các vấn đề phụ khoa/nam khoa?

☐ Không

☐ Có (ghi rõ): ....

3.3. Tình trạng sử dụng chất gây nghiện (nếu có):

a) Đã từng sử dụng chất gây nghiện?

☐ Không

☐ Có (ghi rõ loại và tình trạng sử dụng): ....

b) Đang sử dụng chất gây nghiện?

☐ Không

☐ Có (ghi rõ loại và tình trạng sử dụng): ....

4. Nhu cầu khẩn cấp

☐ Liên hệ gia đình

☐ Đề xuất chuyển tuyến/cơ sở y tế: ....

II. THÔNG TIN VỀ GIA ĐÌNH NẠN NHÂN

1. Điều kiện kinh tế của gia đình (*theo quy định của Chính phủ tại thời điểm đánh giá nhu cầu*)

☐ Hộ nghèo

☐ Hộ cận nghèo

☐ Hộ có mức sống trung bình

☐ Hộ có mức sống trên trung bình

☐ Chưa xác định được

2. Mối quan hệ gia đình và mức độ hỗ trợ đối với nạn nhân

2.1. Quan hệ giữa các thành viên trong gia đình:

☐ Hòa thuận ☐ Có mâu thuẫn ☐ Thường xuyên xung đột ☐ Khác: …….....

2.2. Gia đình có khả năng hỗ trợ, tiếp nhận nạn nhân:

☐ Có ☐ Không ☐ Chưa xác định

2.3. Các yếu tố nguy cơ trong gia đình (nếu có):

☐ Bạo lực gia đình (mô tả cơ bản).....……..

☐ Gia đình có người nghiện ma túy/rượu (mô tả cơ bản)…….....

.....…

☐ Gia đình có người mắc tệ nạn xã hội (mô tả cơ bản)…….....…….....

☐ Khác: .....

III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP (NẾU CÓ)

Họ và tên: ....

Ngày, tháng, năm sinh: ....

Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ ☐ Khác

Tình trạng hôn nhân: ....

Địa chỉ nơi ở: ....

Số điện thoại/Thông tin liên hệ: ....

Số định danh cá nhân/số căn cước/số hộ chiếu (nếu có): ....

Ngày cấp……. Nơi cấp ..... ……

Mối quan hệ với nạn nhân: .....

IV. THÔNG TIN VỀ NHU CẦU HỖ TRỢ TÂM LÝ

1. Tình trạng tâm lý hiện tại

Trong thời gian gần đây, người được hỗ trợ có gặp tình trạng nào sau đây không?

☐ Lo lắng, sợ hãi hoặc cảm thấy không an toàn.

☐ Buồn bã, chán nản, tuyệt vọng hoặc mất hứng thú.

☐ Khó ngủ, gặp ác mộng hoặc thường xuyên giật mình.

☐ Khó tập trung, dễ kích động hoặc khó kiểm soát cảm xúc.

☐ Khó khăn trong giao tiếp, sinh hoạt hoặc thực hiện các hoạt động thường ngày.

☐ Khác (ghi rõ nếu người được hỗ trợ đồng ý): ……

☐ Chưa ghi nhận biểu hiện nêu trên.

☐ Chưa đánh giá được.

2. Nhu cầu hỗ trợ tâm lý

Người được hỗ trợ có nhu cầu nào sau đây?

☐ Được lắng nghe, động viên và hỗ trợ ổn định tâm lý ban đầu.

☐ Được tư vấn tâm lý cá nhân.

☐ Được tham gia hoạt động tư vấn tâm lý nhóm nếu phù hợp.

☐ Được hỗ trợ tâm lý phù hợp cho trẻ em

☐ Được đánh giá chuyên môn về sức khỏe tâm thần.

☐ Được khám, điều trị tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

☐ Được hỗ trợ kết nối với gia đình hoặc người tin cậy, nếu an toàn và phù hợp với nguyện vọng.

☐ Nhu cầu khác: ……

☐ Chưa xác định được nhu cầu.

3. Đánh giá an toàn và nguy cơ cần hỗ trợ khẩn cấp

Qua trao đổi và quan sát, có ghi nhận dấu hiệu hoặc thông tin cho thấy người được hỗ trợ:

☐ Có ý nghĩ tự sát hoặc nguy cơ tự gây hại.

☐ Đang bị đe dọa, bạo lực, xâm hại hoặc có nguy cơ tiếp tục bị mua bán.

☐ Không có nơi ở an toàn hoặc không có người hỗ trợ an toàn khi cần thiết.

☐ Có biểu hiện tâm lý hoặc sức khỏe cần được đánh giá, can thiệp khẩn cấp.

☐ Chưa ghi nhận nguy cơ nêu trên.

☐ Chưa đánh giá được.

Biện pháp cần thực hiện (nếu có): ……

V. CÁC CHẾ ĐỘ ĐÃ ĐƯỢC HỖ TRỢ

☐ Nhu cầu thiết yếu; do cơ quan:.....hỗ trợ

☐ Hỗ trợ chi phí đi lại; do cơ quan:..... hỗ trợ.

☐ Hỗ trợ y tế; do cơ quan hỗ trợ:.....hỗ trợ.

☐ Hỗ trợ tâm lý; do cơ quan hỗ trợ:..... hỗ trợ.

☐ Hỗ trợ phiên dịch; do cơ quan hỗ trợ:.....hỗ trợ

☐ Hỗ trợ pháp luật; do cơ quan hỗ trợ:..... hỗ trợ.

☐ Trợ giúp pháp lý; do cơ quan hỗ trợ:..... hỗ trợ.

☐ Hỗ trợ khác (ghi rõ): .....

VI. XÁC ĐỊNH NHU CẦU HỖ TRỢ

(Mức độ ưu tiên đánh số từ 1-11 theo thứ tự nhu cầu của nạn nhân về các chế độ cần hỗ trợ)

TT	Nội dung	Có nhu cầu	Không có nhu cầu	Mức độ ưu tiên	Đề xuất hỗ trợ cụ thể	Ghi chú
1	**Hỗ trợ nhu cầu thiết yếu**					
1.1	Nơi lưu trú	☐	☐			
1.2	Tiền ăn trong thời gian lưu trú	☐	☐			
1.3	Các vật dụng phục vụ sinh hoạt hàng ngày	☐	☐			
2.	**Hỗ trợ y tế**					
2.1.	Sơ cứu, cấp cứu	☐	☐			
2.2.	Khám, chữa bệnh hoặc xác định tình trạng sức khỏe	☐	☐			
2.3.	Chuyển đến cơ sở y tế điều trị	☐	☐			
2.4.	Hướng dẫn tham gia hoặc hỗ trợ tiếp cận bảo hiểm y tế	☐	☐			
3.	**Hỗ trợ phiên dịch**					

TT	Nội dung	Có nhu cầu	Không có nhu cầu	Mức độ ưu tiên	Đề xuất hỗ trợ cụ thể	Ghi chú
3.1.	Phiên dịch tiếng dân tộc/tiếng nước ngoài	☐	☐			
3.2.	Phiên dịch cho người khuyết tật nghe	☐	☐			
3.3	Phiên dịch cho người khuyết tật nói	☐	☐			
4	**Hỗ trợ pháp luật**					
4.1	Cung cấp thông tin về quyền, nghĩa vụ của người được hỗ trợ	☐	☐			
4.2.	Hướng dẫn di cư an toàn	☐	☐			
4.3.	Tư vấn làm thủ tục đăng ký cư trú	☐	☐			
4.4.	Tư vấn hoàn thiện giấy tờ hộ tịch	☐	☐			
4.5	Tư vấn làm thẻ CCCD	☐	☐			
4.6	Hướng dẫn thực hiện thủ tục xác định nạn nhân	☐	☐			
5.	**Trợ giúp pháp lý**	☐	☐			
5.1	Tư vấn pháp luật	☐	☐			
5.2.	Tham gia tố tụng	☐	☐			
5.3	Đại diện ngoài tố tụng	☐	☐			
6	**Hỗ trợ tâm lý**					
6.1	Tư vấn cá nhân	☐	☐			
6.2	Tư vấn nhóm	☐	☐			
6.3	Trị liệu tâm lý	☐	☐			
6.4	Sử dụng liệu pháp thay thế	☐	☐			
6.5	Kết hợp dùng thuốc	☐	☐			
7	**Hỗ trợ học văn hóa**					
7.1	Học Tiểu học	☐	☐			
7.2	Học THCS	☐	☐			
7.3	Học THPT	☐	☐			
7.4	Học Cao đẳng/Đại học	☐	☐			
7.5	Hỗ trợ học phí, tiền mua sách giáo khoa, đồ dùng học tập	☐	☐			
8	**Hỗ trợ học nghề**					
8.1	Tư vấn lựa chọn nghề học;	☐	☐			
8.2	Bố trí học nghề	☐	☐			
8.3	Hỗ trợ chi phí học nghề	☐	☐			
8.4	Giới thiệu cơ sở đào tạo.	☐	☐			
9.	**Tư vấn, giới thiệu việc làm**					
9.1.	Tư vấn việc làm	☐	☐			
9.2	Giới thiệu việc làm	☐	☐			
9.3.	Cung cấp thông tin thị trường lao động	☐	☐			

TT	Nội dung	Có nhu cầu	Không có nhu cầu	Mức độ ưu tiên	Đề xuất hỗ trợ cụ thể	Ghi chú
9.4	Tạo điều kiện tham gia chính sách việc làm công	☐	☐			
9.5	Kết nối với Trung tâm dịch vụ việc làm;	☐	☐			
9.6	Hỗ trợ tự doanh và phát triển việc làm	☐	☐			
10.	**Hỗ trợ vay vốn**	☐	☐			
11.	**Trợ cấp khó khăn ban đầu**	☐	☐			

VII. NHU CẦU KHÁC (NẾU CÓ)

....
.....

VIII. XÁC ĐỊNH NHU CẦU VÀ ĐỀ XUẤT CỦA NGƯỜI THỰC HIỆN HỖ TRỢ

(Tổng hợp nhu cầu hỗ trợ và đề xuất của người thực hiện hỗ trợ, sắp mức độ ưu tiên từ 1-11)

- Hỗ trợ nhu cầu thiết yếu:.....
- Hỗ trợ y tế:.....
- Hỗ trợ phiên dịch:.....
- Hỗ trợ pháp luật:.....
- Trợ giúp pháp lý:.....
- Hỗ trợ tâm lý:.....
- Hỗ trợ học văn hoá:.....
- Hỗ trợ học nghề:.....
- Tư vấn, giới thiệu việc làm:.....
- Hỗ trợ vay vốn:.....
- Trợ cấp khó khăn ban đầu:.....
- Khác.....

Đề xuất phương án hỗ trợ:.....
.....

Cơ quan chủ trì: ……
Cơ quan phối hợp:……
Người chịu trách nhiệm theo dõi:……
Thời gian dự kiến hoàn thành:……

Kết quả đánh giá nhu cầu là căn cứ để xây dựng kế hoạch hỗ trợ; thông tin thu thập được bảo mật và chỉ sử dụng phục vụ hoạt động hỗ trợ nạn nhân theo quy định của pháp luật./.

Ngày…. tháng… năm….	Ngày…. tháng… năm…	Ngày…. tháng… năm…	Ngày…. tháng… năm…
Người thực hiện hỗ trợ	**Nạn nhân/Người đại diện hợp pháp**	**Người phiên dịch**	**Chủ tịch UBND cấp xã**
(Ký, ghi rõ họ tên)	(Ký, ghi rõ họ tên)	(nếu có) (Ký, ghi rõ họ tên)	(Ký, đóng dấu)
.....	.....	.....	.....

Mẫu số 02
KẾ HOẠCH HỖ TRỢ

I. THÔNG TIN CHUNG

- Họ và tên: ..... ……
- Tuổi…….. Giới tính ..... ……
- Địa chỉ nơi ở hiện tại ..... ……
- Số điện thoại liên lạc..... ……
- Cán bộ thực hiện hỗ trợ:……
- Chức vụ/ đơn vị:…….
- Ngày tiếp nhận:...../……./…….
- Thời gian dự kiến kết thúc:……../……../……..

II. KẾ HOẠCH HỖ TRỢ

1. Mục tiêu cụ thể cần đạt được

STT	Lĩnh vực đánh giá	Mục tiêu cụ thể cần đạt được	Kết quả mong đợi	Ghi chú
1	Hỗ trợ nhu cầu thiết yếu			
2	Hỗ trợ y tế			
3	Hỗ trợ phiên dịch			
4	Hỗ trợ pháp luật			
5	Trợ giúp pháp lý			
6	Hỗ trợ tâm lý			
7	Hỗ trợ học văn hóa			
8	Hỗ trợ học nghề			
9	Tư vấn việc làm			
10	Hỗ trợ vay vốn			
11	Trợ cấp khó khăn ban đầu			
12	Khác (nếu có)			

2. Tổ chức thực hiện

STT	Mục tiêu số	Hoạt động/Dịch vụ cần thực hiện	Thời gian thực hiện	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Trách nhiệm của nạn nhân/gia đình/các bên liên quan	Nguồn lực cần thiết	Rủi ro có thể phát sinh	Hướng xử lý	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp

STT	Mục tiêu số	Hoạt động/Dịch vụ cần thực hiện	Thời gian thực hiện	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Trách nhiệm của nạn nhân/gia đình/các bên liên quan	Nguồn lực cần thiết	Rủi ro có thể phát sinh	Hướng xử lý	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp

III. ĐÁNH GIÁ NGUY CƠ

□ Có nguy cơ tiếp tục bị mua bán;

□ Có nguy cơ bị trả thù, đe dọa;

□ Có nguy cơ tự gây hại;

□ Nơi cư trú không an toàn;

□ Không có người thân hỗ trợ;

□ Khác:

Lưu ý: Kế hoạch hỗ trợ được xây dựng trên cơ sở nhu cầu, nguyện vọng của nạn nhân và có thể được điều chỉnh trong quá trình thực hiện.

Người thực hiện hỗ trợ *(ký và ghi rõ họ và tên)*	**Nạn nhân/** **Người đại diện hợp pháp** *(ký và ghi rõ họ và tên)*	**Chủ tịch UBND cấp xã** *(ký tên và đóng dấu)*

Ngày lập kế hoạch:...../...../.... *Ngày phê duyệt:...../...../.....*

Mẫu số 03
THỰC HIỆN KẾ HOẠCH HỖ TRỢ

I. Đánh giá kết quả thực hiện

Thời gian thực hiện	Mục tiêu	Dịch vụ đã cung cấp	Hoạt động cụ thể đã triển khai	Kết quả đạt được	Mức độ hoàn thành	Nhu cầu phát sinh	Định hướng hỗ trợ tiếp theo
					☐ Hoàn thành ☐ Hoàn thành một phần ☐ Chưa hoàn thành		
					☐ Hoàn thành ☐ Hoàn thành một phần ☐ Chưa hoàn thành		
					☐ Hoàn thành ☐ Hoàn thành một phần ☐ Chưa hoàn thành		

II. Kế hoạch điều chỉnh, bổ sung

STT	Nội dung cần điều chỉnh/bổ sung	Lý do điều chỉnh	Mục tiêu điều chỉnh	Hoạt động/Dịch vụ hỗ trợ bổ sung	Thời gian thực hiện	Đơn vị/cá nhân thực hiện	Nguồn lực cần thiết	Kết quả dự kiến	Rủi ro có thể phát sinh	Hướng xử lý
1										
2										

STT	Nội dung cần điều chỉnh/bổ sung	Lý do điều chỉnh	Mục tiêu điều chỉnh	Hoạt động/Dịch vụ hỗ trợ bổ sung	Thời gian thực hiện	Đơn vị/cá nhân thực hiện	Nguồn lực cần thiết	Kết quả dự kiến	Rủi ro có thể phát sinh	Hướng xử lý
3										
4										
5										

III. Kết luận

☐ Tiếp tục thực hiện kế hoạch hiện tại.

☐ Điều chỉnh kế hoạch hỗ trợ.

☐ Chuyển tuyến hỗ trợ.

Lưu ý: Việc rà soát, điều chỉnh kế hoạch được thực hiện định kỳ hoặc khi có thay đổi đáng kể về nhu cầu, tình trạng hoặc hoàn cảnh của nạn nhân.

Ngày… tháng… năm…	Ngày… tháng… năm…	Ngày… tháng… năm…
Người thực hiện hỗ trợ	**Nạn nhân/Người đại diện hợp pháp**	**Chủ tịch UBND cấp xã**
(ký và ghi rõ họ và tên)	*(ký và ghi rõ họ và tên)*	*(ký tên và đóng dấu)*

Mẫu số 04
ĐÁNH GIÁ, KẾT THÚC HỖ TRỢ

I. THÔNG TIN CƠ BẢN

1. Họ và tên: ....
2. Ngày, tháng, năm sinh: ....
3. Giới tính: □ Nam □ Nữ □ Khác .....
4. Quốc tịch: ....
5. Số CCCD/Mã số định danh cá nhân/Hộ chiếu ..... ……
6. Dân tộc: ....
7. Ngôn ngữ sử dụng: ....
8. Nơi cư trú: ....
9. Người liên hệ (nếu có): ....
10. Số điện thoại liên hệ: .....
11. Thời gian hỗ trợ: từ ngày…. tháng… năm…....

II. CÁC CHẾ ĐỘ ĐÃ NHẬN

☐ Hỗ trợ y tế
☐ Hỗ trợ phiên dịch
☐ Hỗ trợ pháp luật
☐ Trợ giúp pháp lý
☐ Hỗ trợ tâm lý
☐ Hỗ trợ học văn hóa
☐ Hỗ trợ học nghề
☐ Tư vấn, giới thiệu việc làm
☐ Hỗ trợ vay vốn
☐ Hỗ trợ khó khăn ban đầu
☐ Hỗ trợ chi phí đi lại

III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỖ TRỢ

1. Đánh giá kết quả hỗ trợ

Nội dung hỗ trợ	Tình trạng khi tiếp nhận	Nhu cầu hỗ trợ	Mục tiêu	Kết quả đạt được (Tình trạng hiện tại)
Hỗ trợ nhu cầu thiết yếu				
Hỗ trợ y tế				
Hỗ trợ phiên dịch				
Hỗ trợ pháp luật				
Trợ giúp pháp lý				
Hỗ trợ tâm lý				
Hỗ trợ học văn hóa				
Hỗ trợ học nghề				
Tư vấn, giới thiệu việc làm				

Nội dung hỗ trợ	Tình trạng khi tiếp nhận	Nhu cầu hỗ trợ	Mục tiêu	Kết quả đạt được (Tình trạng hiện tại)
Hỗ trợ vay vốn				
Hỗ trợ khó khăn ban đầu				
Hỗ trợ chi phí đi lại				

2. Những khó khăn trong quá trình thực hiện Kế hoạch hỗ trợ

Người được hỗ trợ từ chối tham gia; .....

Thiếu nguồn lực; .....

Nguy cơ mất an toàn; .....

Thay đổi nơi cư trú; .....

Tình trạng sức khỏe diễn biến phức tạp:.....

3. Đánh giá điều kiện kết thúc hỗ trợ

TT	Nội dung	Có	Không
	Chỗ ở an toàn, ổn định		
	Có khả năng tự chăm sóc bản thân		
	Tình trạng tâm lý cơ bản ổn định		
	Có việc làm hoặc nguồn sinh kế		
	Có người thân hoặc mạng lưới hỗ trợ		
	Không còn nguy cơ bị mua bán		
	Không còn nhu cầu hỗ trợ khẩn cấp		

4. Nhận xét, đánh giá chung:.....

.....

.....

.....

Người thực hiện hỗ trợ *(ký, ghi rõ họ tên)*	**Nạn nhân/ người đại diện hợp pháp** *(ký, ghi rõ họ tên)*	**Chủ tịch UBND cấp xã** *(Ký, đóng dấu)*

Mẫu số 05

TIÊU CHUẨN, CHẤT LƯỢNG VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ NẠN NHÂN

TT	TIÊU CHUẨN, CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	
		Có	Không
I	**Tiêu chuẩn, chất lượng về hỗ trợ nhu cầu thiết yếu**		
1	Bố trí chỗ ở, vật dụng sinh hoạt phù hợp với độ tuổi, giới tính và tình trạng sức khỏe và nhu cầu đặc thù của người được hỗ trợ.		
2	Cung cấp đầy đủ chế độ, phù hợp nhu cầu với độ tuổi, tình trạng sức khỏe, giới tính, vùng miền		
3	Đối với cơ sở có hỗ trợ lưu trú, đáp ứng thêm điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 26 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP		
4	Nhân sự thực hiện đáp ứng điều kiện quy định tại điểm a,b khoản 2 Điều 26 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP		
5	Đối với cơ sở có hỗ trợ lưu trú thì nhân sự đáp ứng thêm điều kiện quy định tại điểm c khoản 2 Điều 26 Nghị định số 162/2025/NĐ-CP		
6	Có quy chế tổ chức và hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và quy định của pháp luật		
7	Thực hiện chuyển tuyến kịp thời, bảo đảm an toàn đối với các trường hợp người được hỗ trợ có nhu cầu về tiếp cận dịch vụ hỗ trợ tâm lý chuyên sâu hoặc dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh chuyên khoa vượt quá khả năng hỗ trợ của cơ sở và nhu cầu.		
II	**Tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ hỗ trợ y tế**		
1	Cơ sở vật chất, trang thiết bị, vật tư y tế và thuốc thiết yếu bảo đảm điều kiện đánh giá sức khỏe, sơ cứu, xử lý các tình trạng bệnh lý thông thường.		
2	Người được hỗ trợ được đánh giá nhu cầu hỗ trợ y tế		
3	Kịp thời sơ cứu, xử lý các tình trạng bệnh lý thông thường.		
4	Chăm sóc sức khỏe ban đầu cho người được hỗ trợ trong phạm vi chuyên môn được cấp phép hoạt động.		

TT	TIÊU CHUẨN, CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	
		Có	Không
5	Nhân viên y tế phải có văn bằng, chứng chỉ chuyên môn phù hợp		
6	Kết nối, chuyển tuyến kịp thời đối với các trường hợp vượt quá khả năng hỗ trợ hoặc có chỉ định khám bệnh, chữa bệnh chuyên khoa.		
III	**Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ hỗ trợ tâm lý**		
1	Không gian, môi trường và phương tiện phục vụ hoạt động hỗ trợ tâm lý bảo đảm tính riêng tư, bảo mật, an toàn, không gây tổn hại về thể chất và tinh thần cho người được hỗ trợ.		
2	Phát hiện kịp thời dấu hiệu bất ổn tâm lý nghiêm trọng, nguy cơ tự sát, tự gây tổn thương hoặc tình trạng cần can thiệp chuyên môn theo quy định tại Điều 3 Thông tư này.		
3	Hoạt động hỗ trợ tâm lý được thực hiện theo nội dung, phương pháp quy định tại Điều 4,5,6 Thông tư này.		
4	Nhân sự thực hiện hỗ trợ tâm lý có trình độ chuyên môn phù hợp, được đào tạo, tập huấn kỹ năng hỗ trợ tâm lý; có năng lực nhận diện, đánh giá nhu cầu và áp dụng các hình thức hỗ trợ tâm lý phù hợp.		
5	Bố trí cán bộ hỗ trợ tâm lý phải phù hợp với giới tính, độ tuổi; không phân biệt đối xử về quốc tịch, dân tộc, tôn giáo, địa vị xã hội, giới tính hoặc tình trạng thể chất của người được hỗ trợ.		
6	Kết nối, chuyển tuyến kịp thời đối với các trường hợp:		
6.1	*Có dấu hiệu rối loạn tâm thần, nguy cơ tự sát, hành vi tự gây hại hoặc tình trạng cần can thiệp y tế*		
6.2	*Nạn nhân có nhu cầu được tiếp cận dịch vụ hỗ trợ tâm lý chuyên sâu*		
6.3	*Nạn nhân có nhu cầu được tiếp cận dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh chuyên khoa*		
6.4	*Do người thực hiện hỗ trợ dựa trên kết quả đánh giá tình trạng của nạn nhân và khả năng hỗ trợ của cơ sở, xác định*		

TT	TIÊU CHUẨN, CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	
		Có	Không
	việc chuyển tuyến là cần thiết để bảo đảm an toàn và đáp ứng nhu cầu hỗ trợ tâm lý của nạn nhân.		
IV	**Tiêu chuẩn về dịch vụ hỗ trợ phiên dịch**		
1	Sử dụng ngôn ngữ phù hợp, đảm bảo người được hỗ trợ hiểu các nội dung truyền đạt.		
2	Bảo đảm truyền đạt đầy đủ, chính xác, khách quan nội dung trao đổi và không làm thay đổi ý nghĩa thông tin. Không áp đặt quan điểm cá nhân hoặc tác động đến lời trình bày		
3	Thông tin cá nhân và nội dung trao đổi của người được hỗ trợ được bảo mật theo quy định của pháp luật.		
V	**Tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ hỗ trợ học văn hóa**		
1	Hỗ trợ học cấp tiểu học, xóa mù chữ		
1.1	*Cơ sở vật chất (bàn, ghế, bảng) phù hợp*		
1.2	*Sách giáo khoa, đồ dùng học tập đúng cấp học*		
1.3	*Giáo viên có trình độ chuyên môn phù hợp*		
2	Kết nối chuyển gửi tới các cơ sở giáo dục phù hợp theo nhu cầu và khả năng của người được hỗ trợ.		